

COMUNICACIÓN DE RIESGOS DURANTE CRISIS Y EMERGENCIAS

Establezca confianza y credibilidad

- Empatía y comprensión.
- Capacidad y competencia.
- Honestidad y franqueza.
- Compromiso y dedicación.

Consejos principales

- No transmita más tranquilidad de la necesaria.
- Reconozca que puede haber incertidumbre.
- Exprese sus deseos (“Quisiera tener las respuestas que usted necesita”).
- Explique los procesos que está siguiendo para encontrar respuestas.
- Reconozca los temores de la gente.
- Dele a la gente cosas que hacer.
- Pídale más al público (comparta los riesgos).

En su papel de vocero

- Conozca las políticas de su organización.
- Límitese a sus responsabilidades.
- Diga la verdad, sea transparente.
- Personifique la identidad de su agencia.

ES VITAL QUE LOS MENSAJES SEAN COHERENTES

Esté preparado para responder estas preguntas

- ¿Estamos mi familia y yo a salvo?
- ¿Qué puedo hacer para protegerme y proteger a mi familia?
- ¿Quién está a cargo?
- ¿Qué podemos esperar?
- ¿Por qué ocurrió esto?
- ¿Hubo advertencias de que esto iba a pasar?
- ¿Por qué no se previno esto?
- ¿Qué otras cosas malas pueden pasar?
- ¿Cuándo empezaron a hacer algo al respecto?
- ¿Qué significa esta información?

No se desvíe del mensaje

- “La información importante que hay que recordar es...”
- “No puedo responder su pregunta, pero le puedo decir...”
- “Antes de que se me olvide, quisiera recordarle al público...”
- “Déjeme poner esto en perspectiva...”



**SEA EL PRIMERO.
DIGA LO CORRECTO.
SEA CREÍBLE..**